Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2015-2016

Rapport annuel
2015 - 2016

Bureau des conseillers des employeurs
505, avenue University, 20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2016

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur *1*

Première partie – mandat du BCE *3*

Deuxième partie – aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT *5*

Troisième partie – clientèle du BCE *21*

Quatrième partie – vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50 ..... *28*

Cinquième partie – témoignages de la clientèle *30*

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2015-2016 ..... *33*

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2015-2016 ..... *36*

Annexe C : Organigramme du BCE *38*

Pour nous joindre *39*

Message du directeur

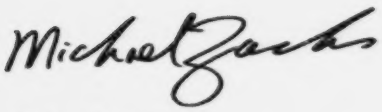
J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2015-2016.

Le BCE continue de faire preuve d'excellence en matière de conseils et de services d'information et d'éducation destinés aux employeurs de l'Ontario. Nos clients demeurent très satisfaits de nos services, et près de 100 % d'entre eux sont prêts à recommander le BCE à d'autres employeurs.

Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons poursuivi nos démarches visant à fournir des services aux employeurs comptant moins de 50 travailleurs qui ont été accusés d'avoir usé de représailles au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. En outre, nous avons continué à remplir notre engagement de renseigner les employeurs au moyen de webinaires et de présentations en personne.

Le BCE s'efforce d'offrir les meilleurs conseils professionnels et services de représentation possible et de diffuser des renseignements complets et à jour sur son site Web et dans ses bulletins électroniques. Ses guides destinés aux employeurs du secteur de la construction et des autres secteurs sont régulièrement mis à jour pour que leur contenu demeure pertinent et que les employeurs aient facilement accès à l'information essentielle. En outre, le BCE continue de faire des exposés dans le cadre de nombreux congrès et ateliers sur une variété de sujets liés à la CSPAAT afin que les employeurs disposent de l'information à jour dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations à l'égard de cet organisme.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement à servir les employeurs de l'Ontario.



Michael Zacks
Directeur intérimaire

Première partie Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (« la LSPAAT ») :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en vertu de l'article 50 de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario, de manière à inclure ce qui suit :

[...] ***fournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.***

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi.

VISION DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises offrent des lieux de travail sécuritaires, équitables et performants qui contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation et d'éducation et des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret. En 2004, M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé directeur par lettre ministérielle dans l'attente d'une nomination par décret.

Deuxième partie Aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT

Services consultatifs

Le BCE fournit des conseils pour aider les employeurs de l'Ontario à gérer les coûts associés à la sécurité au travail et à respecter leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail en temps opportun et de manière économique. Il est essentiel que les employeurs maîtrisent bien un programme fort complexe, qu'ils évitent de commettre des erreurs et qu'ils protègent leur lieu de travail ainsi que leurs employés. Les services consultatifs du BCE visent à aider les employeurs à accomplir tout cela. L'accès rapide à des renseignements exacts permet aux clients qui utilisent les services du BCE de prendre de bonnes décisions opérationnelles, d'avoir des lieux de travail sécuritaires et d'éviter des contestations.

Le personnel du centre d'appels du BCE fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. Puisque le BCE est financé par la CSPAAT, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne. L'accès au personnel qualifié de l'InfoCentre met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions judicieuses tout en évitant les erreurs coûteuses et les pénalités inutiles.

L'InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte trois conseillers, traitement des demandes, qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario au sujet

des questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Comme l'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. S'il y a lieu, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Les appels des employeurs, qui durent de quelques minutes à quelques heures, selon la complexité de la question abordée – p. ex., donner accès à un formulaire de la CSPAAT ou une aide approfondie dans un cas de classement ou de prime – sont traités le plus rapidement possible. Les clients apprécient que le personnel de l'InfoCentre s'efforce de répondre directement aux appels – c.-à-d. répondre aux employeurs dès qu'ils téléphonent, avec l'objectif de minimiser les chassés-croisés téléphoniques. Les conseillers s'adaptent ainsi à l'horaire des employeurs et leur fournissent des conseils rapides en temps opportun.

D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 100 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est également de 100 %. Ces résultats sont identiques à ceux de l'exercice précédent et demeurent supérieurs à l'objectif de 90 %. Le BCE est très fier de pouvoir rapporter ce très haut taux de satisfaction tous les ans et est très satisfait que ses clients apprécient la valeur des services offerts.

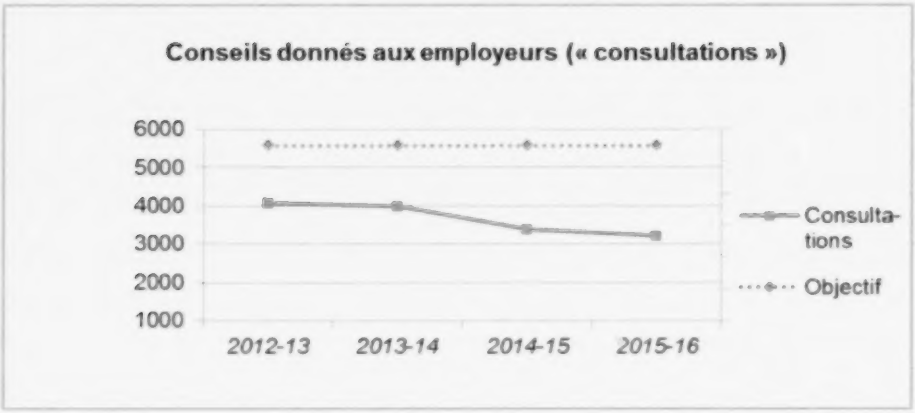
Selon nous, le souci constant de l'organisme de répondre dès que possible aux demandes de renseignements des employeurs joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 79,7 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, la plupart dans un délai d'au plus une heure; le reste des appels ont été traités le jour ouvrable suivant. Le chiffre comparable pour l'exercice 2014-2015 était de 84,5 %, ces deux résultats

excédant de beaucoup l'objectif de 70 % pour les appels auxquels on répond directement. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et fait en sorte que leurs préoccupations soient examinées – et que les mesures nécessaires soient prises – en toute efficacité. De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard le jour ouvrable suivant.

Les seize spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. Il arrive souvent que les employeurs établissent des relations continues avec les représentants régionaux. Comme par le passé, le BCE centre ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

En 2015-2016, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a légèrement baissé par rapport à l'exercice précédent (3 202 comparativement à 3 379). La baisse de 5,2 % de cette année suite fait à la baisse de 15 % l'an dernier; nous sommes heureux de constater les chiffres cumulés de l'exercice 2016-2017 semblent inverser cette tendance à la baisse. Parce que le centre d'appels et le personnel du BCE reçoivent des problèmes et des demandes de renseignements, il est difficile de prévoir la demande de services ou de maintenir des résultats cohérents et stables. Le BCE continue de se concentrer sur la poursuite et l'expansion des efforts de sensibilisation du public sur la disponibilité de ses services afin d'être la solution parajuridique préférée d'un employeur pour les problèmes liés à l'assurance contre les accidents du travail.

Figure 1



Le BCE est en mesure d'offrir ce précieux service aux employeurs de l'Ontario grâce au professionnalisme et au dévouement de son personnel. Il donne régulièrement de la formation aux membres du personnel afin que tous soient au courant des politiques et procédures de la CSPAAT ainsi que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail et puissent ainsi offrir leur expertise et des conseils actualisés aux clients du BCE.

Les « consultations en ligne » constituent un autre moyen de mesurer la façon dont les employeurs de l'Ontario ont obtenu des conseils plutôt que de téléphoner directement à l'InfoCentre. Le suivi de ces consultations a été effectué à l'aide de Google Analytics pour le site du BCE. Cette solution d'analyse a fourni des indications sur l'utilisation du site Web par les employeurs à la recherche de renseignements complets à propos du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail ainsi que de leurs obligations et droits. Accessible jour et nuit, le site Web a permis d'offrir 3 049 « consultations en ligne » durant le dernier exercice. En raison de problèmes techniques, nous sommes incapables de fournir un nombre comparable pour la période de déclaration. Nous espérons avoir cette statistique en 2016-2017, du moins pour une partie de l'année. Nous comptons sur le site Web pour fournir des informations en temps opportun aux employeurs de l'Ontario au moment où ils en ont besoin.

Toutefois, les utilisateurs du site ont parfois des problèmes bien particuliers pour lesquels ils ne trouvent pas de solution directe toute faite dans les nombreuses pages du site. Dans de tels cas, le site permet aux utilisateurs d'envoyer des demandes par courriel au moyen d'un formulaire en ligne. Les demandes envoyées à l'InfoCentre ont doublé en 2015-2016, passant de 94 à 187. L'année précédente, il y en avait eu un nombre similaire (95). Ce qui signifie que le résultat de cette année témoigne d'une nette amélioration de cette méthode de prestation de services. Nous allons suivre cette méthode plus étroitement au cours du prochain exercice pour essayer de comprendre certaines des variables sous-jacentes qui influencent l'utilisation. Auparavant, nous avons formulé l'hypothèse que le site était très complet, et qu'il n'y avait guère de motifs d'avoir des communications personnelles au sujet de situations individuelles. Le résultat de cette année montre peut-être une plus grande utilisation globale du site, ou encore que le site n'est pas aussi convivial qu'avant. Il peut y avoir d'autres raisons sous-jacentes. Nous espérons pouvoir répondre à ces raisons et variables sous-jacentes au cours de la prochaine période de déclaration.

La conception en deux volets du site Web du BCE, soit le portail axé sur le domaine de la construction et le portail axé sur les autres domaines, en plus de l'organisation conviviale de l'information dans laquelle on peut effectuer une recherche au sein de ces deux volets, semble bien fonctionner pour les employeurs de la province. Le site Web, conjugué à la disponibilité des services en direct de l'InfoCentre, fait en sorte que les employeurs ont un accès direct aux renseignements dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour respecter leurs obligations en matière de sécurité et d'indemnisation des accidents du travail.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. En raison de ce besoin si intermittent, le BCE doit relever le défi constant d'être et de demeurer le premier réflexe en tant que ressource principale pour les

employeurs de l'Ontario en ce qui a trait aux questions d'indemnisation des accidents du travail. Accroître la sensibilisation dans l'ensemble des secteurs d'activité relativement à nos services gratuits, experts et confidentiels et maintenir cette sensibilisation parmi notre clientèle, demeure le principal défi en matière de rayonnement du BCE.

En 2015-2016, le BCE a continué de se concentrer sur les séances d'information auprès des groupes d'intervenants, couvrant des sujets comme les processus d'appel de la CSPAAT, la réintégration au travail et d'autres sujets pertinents en fonction de l'actualité, comme le stress mental; les webinaires demeurent notre principal moyen de diffusion. Nous notons que dans les cas où la source du renvoi était disponible, 8,6 % des conseils fournis par le BCE en 2015-2016 avaient été suscité d'un contact avec le personnel du BCE (par l'intermédiaire de présentations ou de webinaires) ou sur le site lui-même.

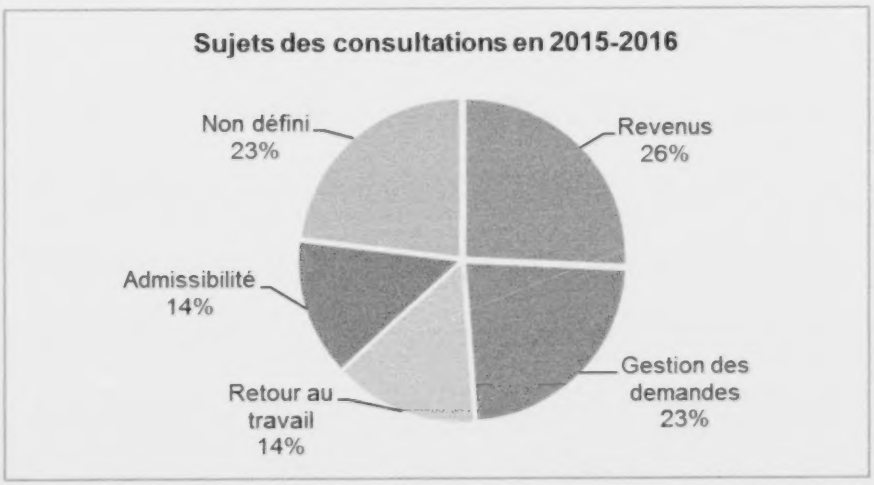
Twitter est devenu un important canal de communication dans nos activités de sensibilisation – le nombre de nos abonnés sur Twitter a augmenté de 46 % cette année, après l'augmentation déclarée de 20 % au dernier exercice. Le BCE continue d'évaluer d'autres possibilités en matière de médias sociaux comme moyen peu coûteux d'augmenter sa visibilité. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces activités.

L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être les plus nombreuses avec 25,8 %, ce qui est tout à fait beaucoup moins que l'an dernier (36 %). Cependant, « non défini » a augmenté de 9 à 23 %, ce qui reflète un changement dans notre mode de collecte de ces données dans le cadre de la mise à niveau de notre système de gestion de relation client en milieu d'année. Nous prendrons des mesures pour essayer de diminuer ce nombre non défini pour les périodes subséquentes. Comme aux exercices précédents, on retrouve au

deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 23 %, soit essentiellement le même pourcentage qu'au dernier exercice (26 %).

Le retour au travail demeure au troisième rang, et l'admissibilité vient en quatrième position pour ce qui est du nombre de demandes de renseignements, un classement qu'on retrouve année après année. La figure 2 illustre les questions de sécurité au travail et d'indemnisation qui touchent les employeurs de l'Ontario et les priorités de leurs entreprises, selon la lecture faite de nos statistiques en matière de conseils. Elle reflète particulièrement les questions comme les primes qui sont exigées pour financer le système – incluant les questions comme les groupes de taux dans lesquels ils sont classés, les pratiques de remise de la CSPAAT, le statut des opérateurs indépendants, etc. – et le besoin de mieux connaître leurs obligations dans le cadre du système.

Figure 2



Comme nous l'avons indiqué, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le pourcentage élevé d'appels auxquels nous répondons « en direct » – ce qui signifie qu'un conseiller, traitement des demandes, répond au téléphone quand un employeur appelle l'InfoCentre. En répondant directement, l'employeur n'a pas besoin de laisser un message et d'attendre qu'on le rappelle à un moment qui ne serait peut-être pas

idéal pour lui, voire après la résolution du problème par lui-même (de façon positive ou négative). Le taux de réponse en direct était de 79,7 % en 2015-2016, une légère baisse par rapport au taux de 84,5 % obtenu l'an dernier. L'InfoCentre continue à dépasser largement son objectif de répondre à 70 % des appels en direct.

Sécurité professionnelle et assurance contre les accidents du travail
Services de représentation

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 18). Au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes, ou une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers, traitement des demandes, et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel de la CSPAAT. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la CSPAAT pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité au sein du système. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés notamment en demandant au personnel de la CSPAAT de diriger les employeurs vers

le BCE, s'il y a lieu. La participation du personnel aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des primes exigibles et veiller à ce que la part que paient les employeurs tienne compte de leurs besoins.

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution plus rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à leur rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La mesure de rendement A1 (voir l'annexe A) reflète la réussite de l'organisme à ce chapitre : en 2015-2016, le BCE a réglé 70 % des conflits sans audience, ce qui est beaucoup plus que l'an dernier (61 %) et bien au-dessus de la cible des 65 %. Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les conflits au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 295 cas traités en 2015-2016, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 179 cas comprenant des médiations ou des négociations, un pourcentage supérieur à celui des années précédentes. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le

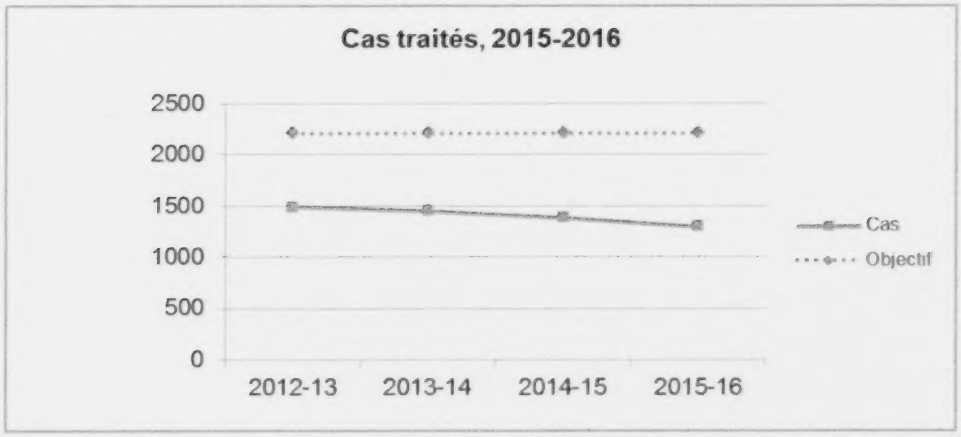
personnel du BCE déploie toujours les efforts nécessaires pour régler le différend le plus rapidement possible. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

Une analyse approfondie des 1 295 cas traités au cours de 2015-2016 révèle ce qui suit :

- 477 cas, soit 37 %, ont été réglés, un résultat identique à celui de l'an dernier;
- 436 cas, soit 34 %, étaient nouveaux cette année, le même résultat que l'an dernier, ce signifie que le niveau de report des cas d'une année à l'autre demeure constant. Les arriérés de cas et le lent traitement demeurent des problèmes au sein du système;
- 21,5 % de tous les cas traités durant l'année ont donné de bons résultats ou des résultats mitigés. Cela se compare favorablement au pourcentage de 19,4 % déclaré en 2014-2015.

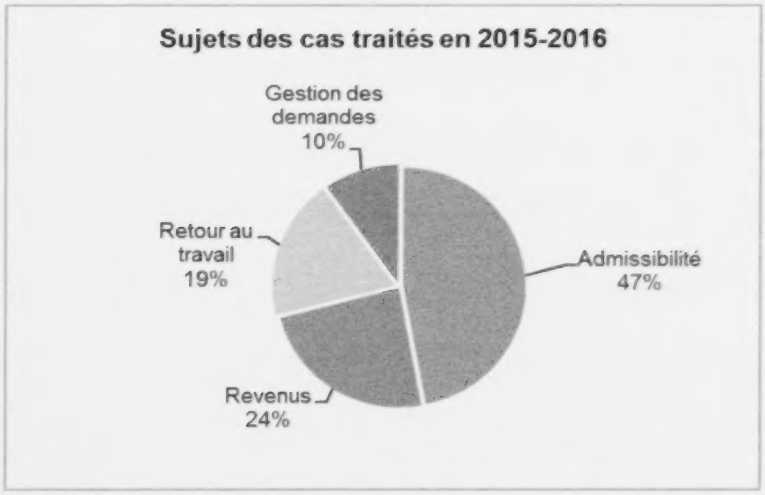
En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 98 % des employeurs interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est semblable au résultat de 100 % de l'année dernière; 98 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs, comparativement à 100 % au dernier exercice. Tous ces résultats sont nettement supérieurs à l'objectif de 90 % et montrent que les employeurs sont au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont reconnaissants.

Figure 3



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis révèle des résultats différents. Comme l'an passé, c'est l'admissibilité plutôt que les revenus qui est le principal souci des employeurs représentés par le BCE. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis des employeurs, avec 24 %, soit essentiellement le même niveau qu'au dernier exercice (25 %). Les cas de retour au travail (19 %) et de gestion des demandes d'indemnité (10 %) se classent en troisième et quatrième place respectivement, comme l'année dernière. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs à l'heure actuelle et où l'assistance du BCE peut être le plus utile.

Figure 4



Communication de renseignements aux employeurs

Un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail qu'une fois tous les sept ou huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'aient pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la majeure partie de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon proactive.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait autrefois la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à la démarche actuelle faisant appel à divers moyens qui permettent de

fournir des renseignements utiles et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intervenants et, depuis quatre ans, offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, le BCE tire profit de Twitter en publiant des gazouillis informatifs, ce qui lui permet d'atteindre directement les intéressés. Il continue d'évaluer d'autres médias sociaux en fonction des ressources et des occasions qui se présentent.

En 2015-2016, le BCE a continué de répondre à la demande de la communauté des employeurs visant à obtenir davantage d'informations concernant la réintégration au travail et la gestion des demandes d'indemnité et divers autres sujets. Le BCE a également fait des présentations à la demande de divers groupes d'intervenants, comme le PESC. Tenir les employeurs au courant de ce qui se passe à la CSPAAT et des changements apportés aux politiques de stress mental a fait partie des initiatives de 2015-2016 qui ont attiré un grand nombre de personnes. En 2015-2016, 73 présentations ont été données, et notre personnel a pris part à deux foires commerciales et colloques.

En raison de l'accent placé par l'organisme sur la présentation de webinaires directement aux utilisateurs en tant que principal outil d'éducation, 27 webinaires ont été offerts durant l'année – pour un total de 2 471 participants. Les sujets des webinaires de 2015-2016 comprenaient notamment les appels, la réintégration au travail, la gestion des demandes d'indemnisation et le Fonds de garantie pour travailleurs réintégrés (FGTR). Les nouveaux webinaires de cette année portaient sur la classification, le stress mental et le projet de cadre de tarification de la CSPAAT. De plus, des webinaires d'information de base ont été offerts pour répondre à un besoin

présent dans la communauté des employeurs – les webinaires « Guide pour remplir un Formulaire 7 » et « Introduction à la SPAAT » ont continué d'attirer beaucoup de personnes. Les webinaires se sont révélés être un moyen idéal de remplir le mandat d'information du BCE, car ils permettent de diffuser des informations pertinentes directement aux employeurs, à l'endroit où cela leur convient, et avec un engagement de temps minime. C'est un excellent moyen pour le BCE de diffuser en temps opportun aux employeurs concernés des informations sur les problèmes à venir, tels que les modifications aux politiques ou procédures. Une fois que le sujet d'un webinaire « en direct » n'est plus pertinent – c.-à-d. qu'il n'est plus d'actualité pour les employeurs ou que le nombre d'inscriptions a largement diminué – une version enregistrée est déposée sur le site, ce qui fait en sorte que les employeurs de l'Ontario ont toujours accès à l'information quand ils en ont besoin.

Les webinaires ont aussi l'avantage d'être peu onéreux pour le BCE et d'assurer l'optimisation des ressources. Tirant parti de nos réussites antérieures, l'année 2017-2018 verra la poursuite de l'expansion des sujets abordés afin d'élargir les ressources et l'éducation disponibles pour les employeurs à propos des politiques et des procédures de la CSPAAT, même si nous avons l'intention de réduire le nombre des webinaires en direct généralement. Nous avons donc l'intention de nous concentrer sur le nouveau contenu dans notre liste de webinaires en tirant parti de ceux qui sont archivés en permanence sur le site Web pour diffuser des informations sur des sujets de routine.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intervenants ou d'employeurs. Il ne le fait toutefois que lorsque les inscriptions sont nombreuses. En tout, plus de 1 922 personnes ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE (à l'exception des webinaires) pendant l'exercice 2015-2016, ce qui représente une légère baisse par rapport à l'exercice précédent (2 035). Il fallait s'y attendre, puisque le BCE a réduit le nombre de ces événements, de 30 à 27. L'organisme réussit à atteindre continuellement un nombre

important d'employeurs ontariens au moyen de webinaires et de présentations en personne et continuera d'en donner au besoin lorsque des occasions appropriées se présenteront.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs au sein du régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la LSPAAT. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail ainsi que sur le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2015-2016. L'année dernière, le BCE a déclaré 54 % de nouveaux clients, alors que le chiffre comparable en 2015-2016 était de 57 %. Il semblerait que nos efforts de sensibilisation continuent de remporter certains succès dans le recrutement de nouveaux clients. Le BCE poursuivra ses efforts pour améliorer l'impact de ses activités de sensibilisation et de diffusion de l'information pour que le plus grand nombre possible d'employeurs de l'Ontario s'adressent à lui pour obtenir des services de représentation.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la CSPAAT.

- Les renseignements et les avis concernant les webinaires, les présentations et les réunions sont mis à jour sur le site Web www.employeradviser.ca.

- Les nouveaux messages du directeur sont affichés sur le site Web du BCE.

- Les bulletins électroniques continuent d'être envoyés de façon sporadique aux clients de BCE lorsqu'une nouvelle est jugée digne d'être communiquée aux employeurs dans nos listes.

- Les archives des bulletins électroniques sont conservées sur le site Web du BCE, et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

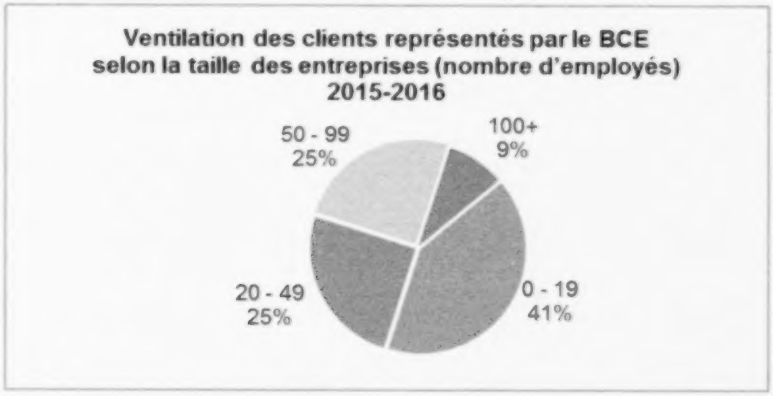
- Le BCE abandonne progressivement la distribution de la version imprimée de son très populaire guide à l'intention des employeurs; deux guides distincts qui ciblent le secteur de la construction et les autres secteurs sont offerts en français et en anglais. Toutefois, ceux-ci peuvent être téléchargés sur le site Web. Nous distribuons une petite brochure à trois volets sur papier glacé décrivant les services offerts par le BCE, qui a été imprimée en anglais et en français; elle a connu un vif succès, puisque 8 780 exemplaires ont été distribués en 2015-2016.

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Durant l'exercice 2015-2016, 9 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés, soit un peu plus que l'année dernière (7 %).

Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. On admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le régime dans son ensemble. Ainsi, au cours de l'exercice 2015-2016, 9 % des conseils ont été fournis à des employeurs ayant plus de 100 employés. Cette proportion en baisse par rapport à celle du dernier exercice (16 %).

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs au plus grand nombre possible d'employeurs ontariens qui communiquent avec lui.

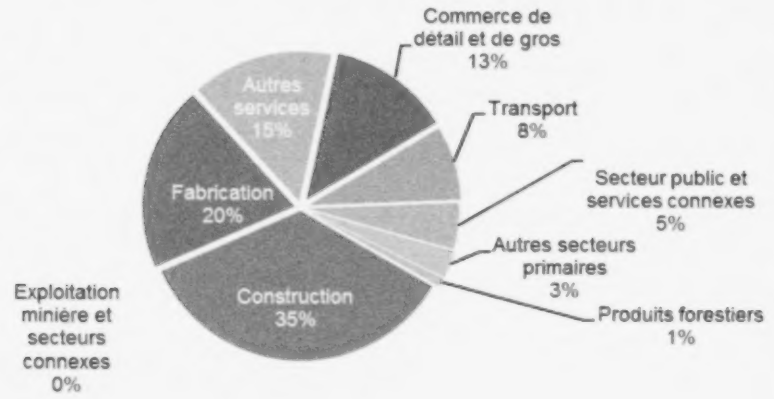
Figure 5



L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. L'industrie de la construction demeure le plus important groupe de clients de l'organisme à 35 %, un niveau semblable à la proportion de 31 % du précédent exercice, ce qui illustre l'effet important des politiques de la CSPAAT sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices précédents (même si le secteur de la fabrication est passé de 15 à 20 % d'une année sur l'autre), ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

Figure 6

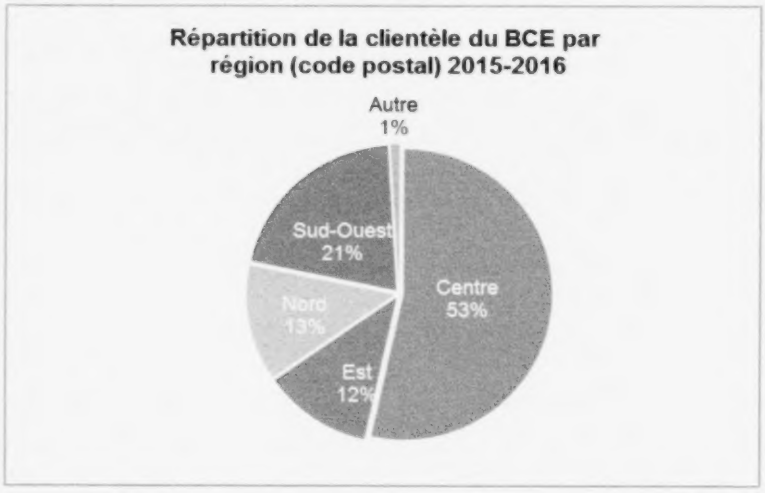
Ventilation de la clientèle du BCE selon les secteurs d'activité définis par la CSPAAT
2015-2016



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2015-2016. La prestation des services semble concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La distribution est très similaire à celle de l'année dernière, même si le Centre a désormais 54 % des clients,

comparativement à 47 % l'an dernier. Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7



Valeur pour la clientèle

Mettre les employeurs de l'Ontario au courant de l'existence du BCE et des conseils et services de représentation gratuits qu'il offre – compte tenu des contraintes de taille – demeure une tâche colossale. À en juger par les cotes de satisfaction élevées, il ne fait aucun doute que les services du BCE sont jugés importants. Notre objectif est d'accroître le nombre d'employeurs qui y ont recours et qui en sont satisfaits.

Par conséquent, nous consacrons des efforts constants à la sensibilisation et au marketing. Pour l'exercice 2015-16, le BCE rapporte les activités suivantes :

- Bien qu'aucune annonce imprimée n'ait été commandée en 2015-2016, le BCE a fait quelques expériences avec deux annonces sur le Web au cours de la

période. L'évaluation étant en cours, nous ne savons pas encore si cette stratégie d'annonces sur le Web sera poursuivie.

- Le BCE a continué de distribuer des articles portant sur la sécurité au travail et l'indemnisation des accidents du travail aux groupes d'employeurs, à partager avec leurs membres. En 2015-2016, des articles ont été fournis à 31 groupes, notamment à des associations de vente au détail, de commerce et professionnelles, ainsi qu'à d'importants franchiseurs, comparativement à 38 groupes l'année précédente.
- Le BCE a participé à deux foires commerciales et colloques (six l'année précédente), rejoignant tout de même la moitié du nombre de participants en 2014-2015. Les foires commerciales et les colloques ne sont pas un aspect crucial des efforts de sensibilisation du BCE parce que la fréquentation a tendance à être trop générale : puisqu'ils ne se concentrent pas sur les employeurs qui ont besoin d'aide en matière d'assurance contre les accidents du travail, leur rendement global faible compte tenu des ressources nécessaires pour y participer.
- Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intervenants et d'employeurs au moins 73 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, la gestion des demandes d'indemnisation, le cadre de tarification du CSPAAT, le stress psychologique et le FGTR, ainsi que sur la CSPAAT et le BCE. Ces présentations en direct viennent compléter notre gamme complète de webinaires pour équilibrer notre action de diffusion de l'information. Afin de pouvoir recevoir une présentation « en personne » par notre personnel, il faut garantir la présence d'au moins vingt participants, bien que des exceptions soient possibles pour des endroits et de groupes spécifiques et ciblés. Malgré tout, plus de 1 622 représentants des employeurs ont assisté à des présentations faites par le personnel du BCE cette année, comparativement à 1 465 l'an dernier.
- Distribution de plus de 2 500 signets du BCE sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus de

contestation de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT, qui les joint aux documents envoyés aux employeurs concernant leur appel à venir. Ils sont distribués de façon régulière tous les ans.

- La brochure d'aperçu des services du BCE est un grand succès. En effet, 8 780 exemplaires en ont été distribués en 2015-2016, sa troisième année de production, comparativement à 2 410 l'année précédente. La brochure continue d'être une solution de rechange (par rapport au guide à l'intention des employeurs) nettement moins coûteuse et présente l'avantage de ne pas tomber en désuétude chaque fois que les politiques et procédures de la CSPAAT changent. Les Guides de l'employeur continuent d'être mis à jour et distribués sur demande par téléchargement sur le site Web du BCE.
- Le BCE a distribué 3 235 signets des webinaires. Ils avaient été introduits en 2014-2015, lorsque 610 avaient été distribués. Ce signet, qui comporte un simple horaire des webinaires, a été produit pour que le personnel puisse le distribuer aux employeurs lors de leurs interactions, durant les foires commerciales, etc. Leur distribution dépend de la stratégie de présentation des webinaires; celle de 2016-2017 est actuellement à l'étude.
- En 2015-2016, le nombre de webinaires présentés par le BCE est demeuré stable. Vingt-sept webinaires ont été présentés au cours de l'année, ce qui se rapproche du chiffre de 30 l'année précédente. Les sujets abordés étaient les suivants : stress mental (7), Guide du formulaire 7 (3), réintégration au travail (3), gestion des demandes d'indemnités (3), FGTR (3), forum du directeur (2), appels à la CSPAAT (2), cadre de tarification de la CSPAAT (2), introduction à sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail (1) et classifications de la CSPAAT (1), avec un total de 2 471 participants. Malgré le léger fléchissement du nombre de webinaires depuis l'année dernière, la participation globale fait un bond de 38,5 % (atteignant 2 471 participants). Le forum du directeur, qui met en vedette le directeur du BCE, Michael Zacks, donnant un survol des questions d'actualités dans le domaine de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, continue d'être

particulièrement bien accueilli. Il n'arrive pas souvent que les employeurs aient accès à une ressource aussi haut placée pour pouvoir lui poser des questions afin de mieux comprendre l'évolution du système. Les webinaires ont fait augmenter considérablement le nombre de clients à qui nous pouvons fournir des renseignements d'une manière très rentable. D'autres nouveaux sujets sont à l'étude, mais nous réévaluons notre liste pour le prochain exercice. Les versions enregistrées des webinaires, qui sont archivées sur le site Web du BCE, constituent pour les employeurs une précieuse ressource en ligne qui est accessible tous les jours, 24 heures sur 24.

- Le BCE continue d'augmenter sa présence sur Twitter. Depuis son inscription à Twitter en janvier 2013, le BCE a gagné 2 479 abonnés – 2 330 de langue anglaise et 149 de langue française. En 2015-2016 seulement, les abonnements ont augmenté de 46 %. Chaque jour, il affiche des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et des faits (« Le saviez-vous? ») tirés des guides du BCE. Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la CSPAAT diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. Les abonnés du BCE sont notamment des associations et organismes d'employeurs, ainsi que des personnes. Nous continuons d'évaluer les médias sociaux en tant que moyen d'étendre efficacement la visibilité du BCE auprès de la communauté des employeurs de la province.

Enfin, en 2015-2016, le BCE a continué de faire le suivi de ses « économies », c.-à-d. les économies réalisées par les employeurs de manière directe et immédiate grâce à l'intervention du personnel du BCE. Ces économies peuvent découler notamment du fait qu'un appel d'un employeur a été accueilli, annulant ainsi une décision d'admissibilité initiale, ou qu'une décision en matière de classification a été modifiée en faveur de l'employeur. Les économies ont totalisé plus de 2 371 409 $ pour l'exercice 2015-2016, ce qui est nettement inférieur à ce qui avait été déclaré l'an

dernier. Le BCE estime que ce niveau reflète mieux l'avantage réel dont bénéficient les employeurs membres.

Les économies réalisées contribuent de façon substantielle au résultat net de la communauté ontarienne des petits employeurs. Il est à noter que le montant indiqué représente le simple total des économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non engagés. Comme il ne tient pas compte des prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le montant des économies est en fait bien supérieur.

Le BCE continuera de surveiller son efficacité en ce qui a trait aux dépenses et aux économies de ses clients.

Quatrième partie Vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50

Services consultatifs et services de représentation

Depuis avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui font l'objet de plaintes déposées en vertu de l'article 50 de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario.

Deux représentants des employeurs au BCE sont responsables de la réalisation de ce mandat. En plus des informations et conseils fournis sur le site Web du BCE qui est consacré à l'article 50, les employeurs peuvent téléphoner à l'InfoCentre pour obtenir de l'aide. L'aiguillage vers les services de représentation provient de ces deux sources ou directement de la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO).

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2015-2016.

- Il a reçu et traité sept demandes d'information par téléphone.
- Il a donné suite à 32 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Il a entrepris 20 représentations (cas).
- Des 20 représentations, 16 ont été réglées ou retirées durant l'exercice. Les règlements varient de la simple remise d'une lettre d'emploi au versement d'un montant d'argent (généralement peu élevé). Pour la majorité des cas ayant fait l'objet d'un règlement, l'employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement. L'économie moyenne pour les employeurs représentés par le personnel du BCE était du tiers de l'exposition initiale. Donc, les règlements étaient en moyenne de 66 % des montants demandés dans les documents déposés.
- À la fin de la période visée par le présent rapport, aucun cas n'avait fait l'objet d'une audience complète.

- D'un point de vue géographique, la distribution des cas dans la province était répartie comme suit – Nord 8; Sud-ouest 13; Est 10; Centre 28.

La demande de services de représentation en lien avec l'article 50 est intermittente et variable. Dans toute représentation, il faut porter une attention extrême aux délais en raison des délais très stricts imposés par la CRTO pour répondre aux plaintes. Le BCE compte du personnel pour fournir des conseils et offrir des services de représentation au besoin et quand on lui en fait la demande.

Cinquième partie Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations ci-dessous formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel.

« [...] Tous nos remerciements à vous et au Bureau du conseiller des employeurs pour votre collaboration auprès de XXXX pour résoudre des problèmes touchant les conclusions de l'audit. [...] Vous nous avez donné de bons conseils sur le déroulement des étapes, et nous avons eu un résultat favorable. Ce ne serait pas arrivé sans votre aide et votre soutien. Merci beaucoup! »

T.G.

Toronto

« Nous avons rencontré [le personnel de la CSPAAT] [...] Nous vous devons un grand merci pour nous avoir aidés à trouver les bonnes ressources. »

D.P.

Ottawa

« Merci [...] pour votre excellent travail dans ce dossier de longue haleine! Nous félicitons la CSPAAT pour l'existence même d'un Bureau des conseillers des employeurs et le financement de défenseurs tels que vous. Meilleurs vœux pour la poursuite de vos succès. »

J.C.
Cambridge

« [...] Les entreprises qui ont participé à la présentation [...] l'ont vraiment aimée. Il y avait beaucoup d'informations que les entreprises ne connaissaient pas. Pour quelqu'un de bilingue à Hearst, c'est très utile. [...] Merci pour avoir aidé à organiser une rencontre très intéressante. »

G.B.
Hearst

« Je vous remercie pour les trois dossiers qui ont été résolus à notre entière satisfaction. Vous avez joué un rôle utile, voire essentiel, dans cette affaire. »

S.G.

North York

« Merci pour les informations. Il est encourageant de savoir qu'il existe des David (vous) dans le monde pour s'attaquer à des monopoles Goliath comme la CSPAAT. Continuez sur cette voie! Bravo, et merci. »

G.B.
Ottawa

« Merci beaucoup pour votre présentation d'aujourd'hui. Sincèrement, c'était un colloque formidable. En lisant les commentaires, vous verrez que les autres participants sont d'accord. »

J.B.
Newmarket

« Quelle bonne nouvelle que nous l'ayons emporté dans notre cause. [...] Merci pour tout ce que vous avez fait pour nous. »

S.V.S.
Niagara on the Lake

« Je voudrais simplement vous remercier à nouveau pour la présentation de vos conférenciers à notre récente série de réunions du Groupe de sécurité. [Ils] se sont tous montrés professionnels et connaissaient bien les programmes de retour au travail et de représentation des travailleurs qu'ils ont présentés. Nous avons vraiment apprécié leurs interventions. Merci! »

H.D.
Mississauga

« [...] Je tiens à exprimer ma profonde gratitude pour l'aide que vous m'avez donnée pour rectifier la situation avec mon compte. Votre professionnalisme et votre empathie m'ont aidé à traverser cette situation. »

M.L.
Toronto

« Par cette lettre, nous voulions vous féliciter, ainsi que votre équipe pour l'aide précieuse que nous avons reçue du Bureau des conseillers des employeurs. Le service gratuit et très professionnel que votre organisme offre aux employeurs nous a fourni une excellente expérience. »

M.R.

Toronto

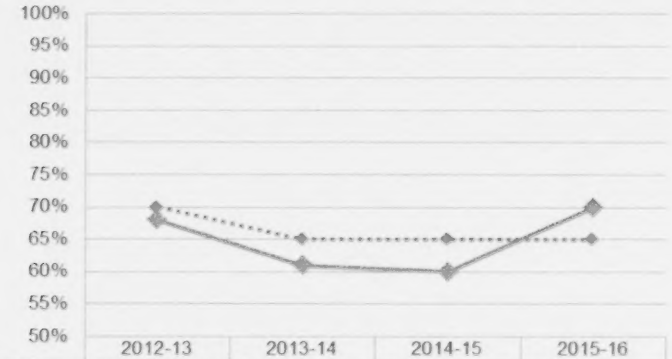
En outre, le BCE a eu l'honneur d'être reconnu par le Council of Ontario Construction Associations. Voici un extrait de son bulletin d'information de mars 2016 : « Le prix "allié de l'industrie" a été décerné à Michael Zacks, du Bureau des conseillers des employeurs, pour le service remarquable que cet organisme fournit aux employeurs ayant à traiter avec CSPAAT. »

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2015-2016

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation
A1

Mesures de rendement du BCE en 2015-2016 Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Différends sans audience	68%	61%	60%	70%
Objectif	70%	65%	65%	65%

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Cette année, le BCE a dépassé son objectif. Le BCE continue de venir en aide à un grand nombre d'employeurs avant la tenue de l'audience.

Engagements pour 2015-16

Pour 2015-2016, le BCE s'était fixé pour objectif de régler 65 % des différends sans audience, et il l'a dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 65 %.

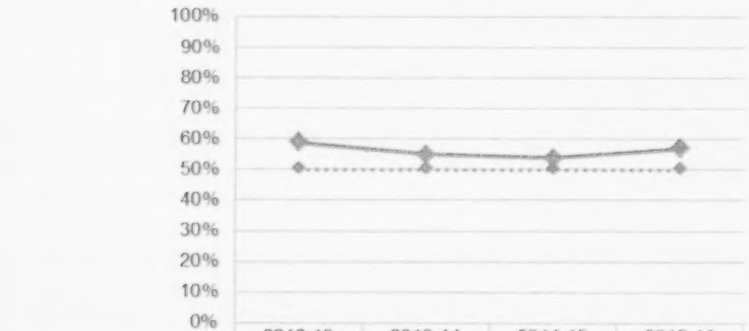
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2015-2016

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation
A2

Mesures de rendement du BCE en 2015-2016 Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

Pourcentage de nouveaux clients servis



	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Nouveaux clients	59%	55%	54%	57%
Objectif	50%	50%	50%	50%

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la CSPAAT, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

Que signifie le graphique?

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. Alors que nous avons dépassé (de 7 %) notre objectif, il reste beaucoup de travail à faire pour veiller à ce que davantage d'employeurs de l'Ontario soient informés de l'existence du BCE et de ses services et y aient recours.

Engagements pour 2015-16

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2015-2016. L'objectif a été atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 50 %.

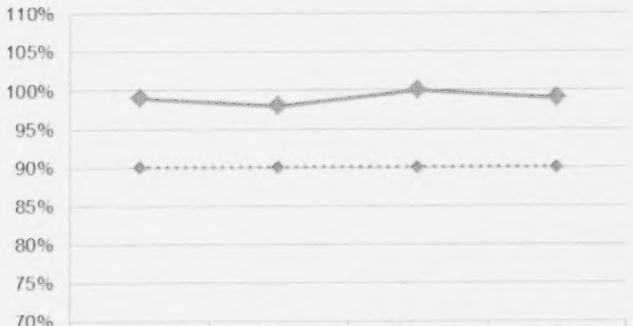
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2015-2016

Activités principales : Services consultatifs et services de représentation
A3

Mesures de rendement du BCE en 2015-2016 Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %

Pourcentage de clients satisfaits



	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Clients satisfaits	99%	98%	100%	99%
Objectif	90%	90%	90%	90%

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant des services du BCE plus tôt. La plupart des employeurs qui font appel aux services de l'organisme en sont très satisfaits.

Outre les normes de service à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, le BCE a adopté un certain nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi auprès de la clientèle, afin d'offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires au suivi et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE SPAAT – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements pour 2015-16

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2015-2016. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

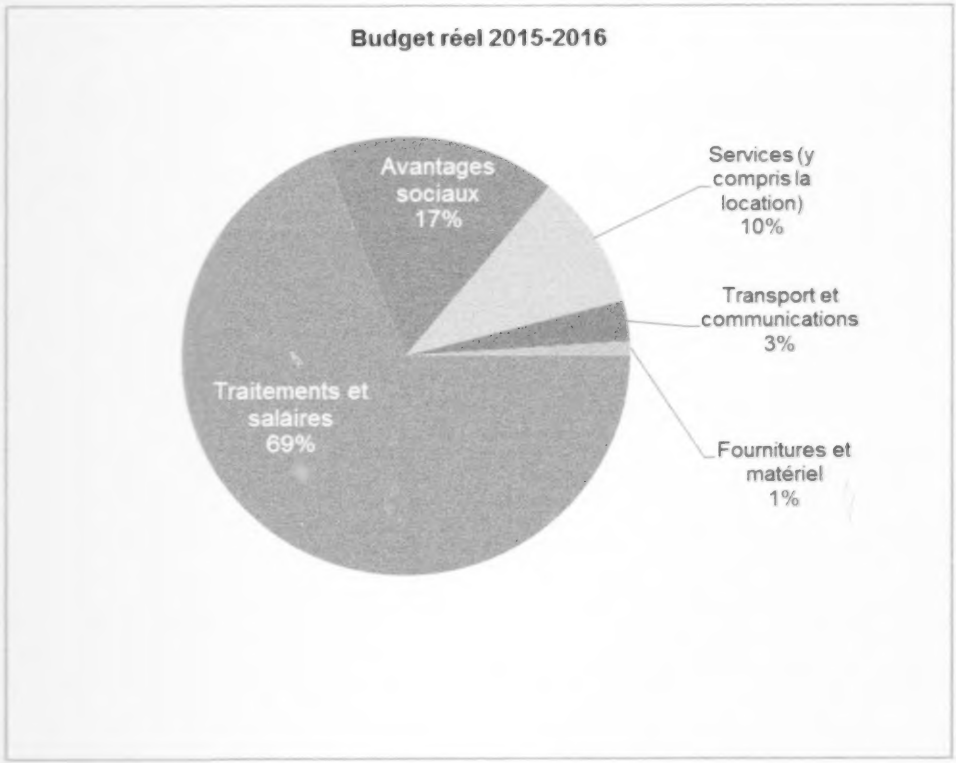
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2015-2016

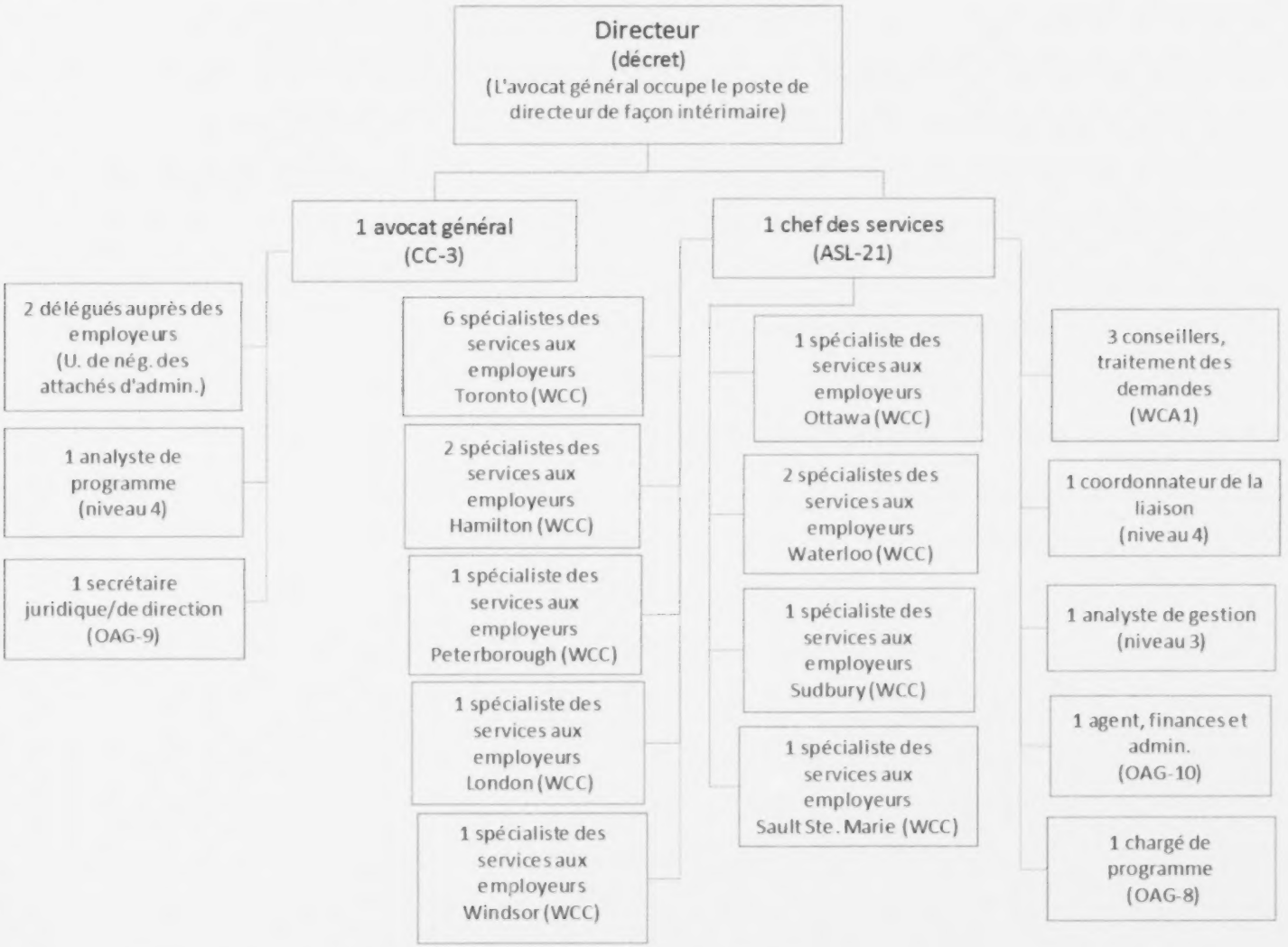
En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Différence en % »)

Compte	Budget final, y compris location à bail	Chiffres réels de fin d'exercice	Écart	Différence en %
Salaires et traitements	2 582,7	2 530,7	52,0	2,0 %
Avantages sociaux	594,1	619,2	(25,1)	-4,2 %
ACDF				
Transports et communications	154,3	115,0	39,3	25,5 %
Services	354,6	384,1	(29,5)	-8,3 %
Fournitures et matériel	39,8	22,8	17,0	42,7 %
ACDF totales	**548,7**	**521,9**	**26,8**	**4,9 %**
Total	**3 725,5**	**3 671,8**	**53,7**	**1,4 %**

Figure 8


Budget réel 2015-2016
Avantages sociaux 17%
Services (y compris la location) 10%
Transport et communications 3%
Fournitures et matériel 1%
Traitements et salaires 69%

Annexe C : Organigramme du BCE



La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe ce poste par intérim.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

ou

Adresse postale

505, avenue University
20e étage
Toronto (Ontario)
M5G 2P1